緒言

二零零二年六月

二零零一／零二年度是本署歷史上的一個里程碑。在這一年裏，本署踏入了新的階段，其間有許多新的發展：

- 《2001 年申訴專員（修訂）條例》在二零零一年十二月十九日生效。根據該條例，本人有權為本署設立本身的行政制度，以及運作程序和方法；

- 合約人員的招聘工作早已開始，並會繼續進行，直至所有借調到本署的公務員都調離本署，由合約人員完全取代為止；

- 本署以合理價錢，在一個方便適中的地點購置了永久辦公地方。長遠而言，自置寫字樓較租用寫字樓更為化算；

- 本署在年內接到的查詢和投訴、終結的投訴個案和完成的調查，每月平均數字都比過去四年的數字為大；以及

- 顧問的委任，以及自二十世紀九十年代中期開始使用的另類排解糾紛方法，均已納入法例條文。

本人的主要職責一向是進行調查(不管是在接到投訴後進行調查，還是主動進行調查)，不過，時至今日，本人的角色已漸趨多樣化。

向本署尋求協助的市民，以查詢資料及要求公營機構提供服務者居多。這意味着本署不能再按照傳統的申訴專員模式運作，只是關注政府如何提供服務。由於我們所接到的投訴性質不盡相同，因此，採用同樣的處理手法顯然已不足夠。鑑於本署經常要向市民解釋如何取得他們所需的服務，因此，申訴專員所擔當的角色亦漸漸轉變，不再限於就投訴進行調查，還須同時擔當輔導員、社會工作者和仲裁員的角色。

我們亦留意到，許多人作出投訴的目的，都是想向公職人員提出某些要求，甚至是過分的要求，而非投訴公營機構行政失當或處事不當，想討回公道。有些投訴人其實另有企圖，只想「利用」本署，以達到他們的目的。

另一方面，我們發現，在某程度上，這種現象是由於政府一些部門的處事作風所致。在我們接到的投訴個案中，有不少都顯示出一個不妥善的情況，就是某些部門仍是抱着「各家自掃門前雪」的心態，不會為大局着想。我們認為，如果各有關部門能彼此合作、互相協調，投訴很多時是可以避

免的。其實，這些部門只須多走一步，便能爲他們的服務對象提供方便，滿足他們的要求。說得直接一點，某些部門的人員抱持這種「得過且過」的工作態度，是最要不得的。公職人員絕不應如此，我們更不應讓這樣的服務文化植根於香港。

近年來，社會人士對政府及公營機構推行問責制的訴求，愈來愈強烈。關於「問責」這個重要的公共行政原則，本人曾遍尋有關資料，希望得到一些指引，最後從廉政公署一九七五年的年報找到了最佳的答案。當時的廉政專員爲「問責」一詞所下的定義，是相當清晰的：

> 『「承擔責任」這個名詞似乎有點不大明確，但我們欲仿效的是類似紐約警察局對警務人員所採取的態度，其實這種觀念亦可引用於其他公職人員身上。不久之前，紐約的警察局長表示：「……承擔責任並不是說一位主管人需像保險的承保人一樣，不問情由地親自承擔屬下一切的行爲不規則或辦事的不力。如要一位長官這樣承擔責任，未免不切實際和有欠公平……假如下屬的過錯是嚴重、經常、或普遍的，以致上級必已知悉或理應知曉的，上級職員則應當承擔責任。另一種情形便是上級職員監察不週及領導無方而致上述的過錯惡化或延續亦應承擔責任。」』
> （廉政公署一九七五年年報第 1.17 段）

公職人員應以上述這番話爲座右銘。本人認爲，各級公職人員都應抱持這種態度，「問責」不應只是適用於某個職級的人員。

最後，本人衷心感激曾經協助本署的太平紳士及顧問小組成員，同時感謝市民對我們的支持。年內，有不少市民特地來函多謝本署替他們紓解不滿，本署同人深感欣慰和鼓舞。

本人與所有同僚衷誠向上述人士和全港市民保證，我們會本着無畏無懼和不偏不倚的精神，盡力爲他們服務，並會恪守大公無私、剛正不阿的原則，致力達到確保香港的公共行政開明問責這個理想。